

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI DAN PENYUSUNAN HIPOTESIS**

#### **A. Pajak**

##### **1. Pengertian Pajak**

Praktek perpajakan dapat diartikan secara luas sebagai suatu pekerjaan yang dilaksanakan oleh orang-orang yang sebagian besar kehidupannya mengabdikan dirinya agar sistem perpajakan yang dianut negaranya dapat dilaksanakan dengan memadai (Sari, 2013).

Beberapa definisi perpajakan menurut para ahli diantaranya adalah sebagai berikut:

Menurut Andriani dalam Sari (2013) mengemukakan bahwa pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang digunakan adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Menurut Smeets dalam Sari (2013) mengemukakan bahwa pajak adalah prestasi-prestasi pemerintahan yang terutang melalui norma-norma umum yang ditetapkannya dan dapat juga dipaksakan tanpa adanya berbagai kontraprestasi terhadapnya, yang dapat ditunjukkan dalam hal-hal khusus (individual) dimaksudkan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran negara.

Menurut Rochmat Soemitro dalam Sari (2013) mengemukakan bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbale (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Definisi ini kemudian dikoreksi yang kemudian berbunyi pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*.

Pajak dari perspektif ekonomi dipahami sebagai beralihnya sumberdaya dari sektor privat kepada sector publik. Pemahaman ini memberikan gambaran bahwa adanya pajak menyebabkan dua situasi menjadi berubah. Pertama, berkurangnya kemampuan individu dalam menguasai sumber daya untuk kepentingan penguasaan barang dan jasa. Kedua, bertambahnya kemampuan keuangan negara dalam penyediaan barang dan jasa publik yang merupakan kebutuhan masyarakat (Sari, 2013).

## **2. Fungsi Pajak**

Sebagaimana telah diketahui ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak dari berbagai definisi, terlihat adanya dua fungsi pajak yaitu (Sari, 2013):

### **a. Fungsi Penerimaan (*Budgeter*)**

Fungsi penerimaan yaitu sebagai alat (sumber) untuk memasukkan uang sebanyak-banyaknya dalam kas negara dengan tujuan untuk membiayai pengeluaran negara yaitu pengeluaran rutin dan pembangunan. Sebagai fungsi pendapatan negara pajak berfungsi untuk membiayai pengeluaran-

pengeluaran negara. Untuk menjalankan tugas rutin negara dan melaksanakan pembangunan, negara membutuhkan biaya. Biaya ini diperoleh dari penerimaan pajak.

b. Fungsi Mengatur (*Reguler*)

Fungsi mengatur yaitu sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu dibidang keuangan misalnya mengadakan perubahan tarif, memberikan pengecualian-pengecualian, keringanan-keringanan atau sebaliknya pemberatan-pemberatan yang khusus ditujukan kepada masalah tertentu.

### 3. Penggolongan Pajak

Pajak dapat dikelompokkan ke dalam golongan sebagai berikut (Sari, 2013):

a. Menurut Sifatnya

- 1) Pajak Subyektif, yaitu pajak yang erat kaitannya atau hubungannya dengan subyek pajak atau yang dikenakan pajak dan besarnya dipengaruhi oleh keadaan Wajib Pajak. Pajak ini disebut pajak langsung karena langsung dikenakan pada subjeknya.
- 2) Pajak Objektif, yaitu pajak yang erat hubungannya dengan obyek pajak, yang selain daripada benda dapat pula berupa keadaan, perbuatan atau peristiwa yang menyebabkan timbulnya kewajiban membayar. Besarnya tidak ditentukan oleh keadaan Wajib Pajak. Pajak ini disebut dengan pajak tidak langsung karena tidak langsung pada subyeknya.

b. Menurut Pembebanannya

- 1) Pajak Langsung, yaitu pajak yang langsung dibayar atau dipikul oleh wajib pajak yang bersangkutan dan pajak ini langsung dipungut

pemerintah dari wajib pajak yang bersangkutan dan pajak ini langsung dipungut pemerintah dari wajib pajak, tidak dapat dilimpahkan kepada orang lain serta dipungut secara berkala (periodik).

- 2) Pajak Tidak Langsung, yaitu pajak yang dipungut kalau ada suatu peristiwa atau perbuatan tertentu, seperti penggerakan barang tidak bergerak, pembuatan akte, dan lain-lain dan pembayar pajak dapat melimpahkan beban pajaknya kepada pihak lain serta pajak ini tidak mempergunakan surat ketetapan pajak.

c. Menurut Kewenangannya

- 1) Pajak Pusat yaitu pajak yang wewenang pemungutannya atau dikelola oleh Pemerintah Pusat dan hasilnya dipergunakan untuk membiayai pengeluaran rutin Negara dan pembangunan (APBN), seperti PPh, PPN, dan PPn BM serta Bea Materai.
- 2) Pajak Daerah yaitu pajak yang wewenang pemungutannya atau dikelola oleh Pemerintah Daerah (baik Pemerintah Propinsi maupun Pemerintah Kabupaten/Kota) dan hasilnya dipergunakan untuk membiayai pengeluaran rutin dan pengeluaran daerah (APBD), seperti Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Reklame, Pajak Kendaraan Bermotor.

## **B. Surat Pemberitahuan (SPT)**

### **1. Pengertian SPT**

Surat pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak yang terutang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Mardiasmo, 2003).

Surat pemberitahuan adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan data atau pembayaran pajak, objek pajak dan atau bukan objek pajak dan atau harta dan kewajiban, menurut ketentuan peraturan perundang-undangan (Diana, 2003).

## **2. Fungsi SPT**

- a) Sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang.
- b) Untuk melaporkan pembayaran atau pelunasan yang telah dilaksanakan sendiri dan atau melalui pemotongan pajak atau pemungutan pajak lain dalam satu Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak.
- c) Untuk melaporkan pembayaran dari pemotong atau pemungut tentang pemotongan atau pemungutan pajak orang pribadi atau badan lain dalam satu Masa Pajak, yang ditentukan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.
- d) Untuk melaporkan penghasilan yang merupakan objek pajak dan atau bukan objek pajak, harta dan kewajiban.

## **3. Jenis Surat Pemberitahuan**

**Surat Pemberitahuan (SPT) terdiri dari:**

- a) Surat Pemberitahuan Masa Pajak Penghasilan Pasal 21 dan Pasal 26 (SPT Masa PPh Pasal 21 dan Pasal 26).
- b) Surat Pemberitahuan Masa Pajak Penghasilan Pasal 23 dan Pasal 26 (SPT Masa PPh Pasal 21 dan Pasal 26).

- c) Surat Pemberitahuan Masa Pajak Penghasilan Pasal 4 ayat (2).
- d) Surat Pemberitahuan Masa Pajak Penghasilan Pasal 15 (SPT Masa PPH pasal 15).
- e) Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai (SPT Masa PPN).
- f) Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai (SPT Masa PPN bagi pemungut).
- g) Surat Pemberitahuan Masa pajak Penghasilan pasal 22 (SPT Masa PPh pasal 22).
- h) Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai (SPT Masa PPN bagi Pengusaha kena Pedagang Eceran yang menggunakan nilai lai sebagai Dasar Pengenaan Pajak).
- i) Surat Pemberitahuan Masa Pajak Penjualan atas barang mewah ( SPT Masa PPh BM ).
- j) Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan (SPT Tahunan PPh Wajib badan ).
- k) Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan ( SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Badan ) yang diizinkan menyelenggarakan pembukuan dalam bahasa inggris dan mata uang Dolar Amerika Serikat.
- l) Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Orang Pribadi ( SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi ).
- m) Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Pasal 21 ( SPT Tahunan PPh Pasal 21 ).

#### **4. Tata Cara Penyelesaian Surat Pemberitahuan (SPT)**

- a) Wajib Pajak harus mengambil sendiri Surat pemberitahuan di tempat yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jendral Pajak ( kantor-kantor di lingkungan Direktorat Jendral Pajak yang diperkirakan mudah terjangkau oleh Wajib pajak ).
- b) Wajib Pajak mengisi sendiri Surat Pemberitahuan dengan benar, jelas dan lengkap sesuai dengan petunjuk yang diberikan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Pengisian Surat Pemberitahuan yang tidak benar yang mengakibatkan pajak yang terutang kurang dibayar, akan dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- c) Wajib pajak harus mendatangi serta menyampaikan kembali ke kantor Direktorat Jendral Pajak dalam batas waktu yang telah ditentukan. Apabila SPT disampaikan melalui Pos secara tercatat atau dengan cara lain yang ditetapkan dengan keputusan Direktorat Jendral Pajak, maka tanda bukti dan tanggal pengisian SPT yang telah lengkap dianggap sebagai tanda bukti dan tanggal penerimaan.
- d) Bukti-bukti wajib dilampirkan dalam SPT:
  - 1) Keterangan dan atau dokumen yang lain yang harus dilampirkan pada SPT Tahunan wajib Pajak Badan:
    - a. Neraca dan laporan Laba Rugi Tahun Pajak yang bersangkutan dari wajib pajak itu sendiri beserta rekonsiliasi laba rugi fiskal.
    - b. Daftar perhitungan penyusutan dan atau amortisasi fiskal.

- c. Perhitungan kompensasi kerugian dalam hal terdapat sisa kerugian tahun-tahun sebelumnya yang masih dapat dikompensasikan.
  - d. Surat setoran pajak pasal 29 yang seharusnya, dalam hal terdapat kekurangan pajak terutang, kecuali ada izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran PPh Pasal 29.
  - e. Surat kuasa khusus, dalam hal SPT ditanda tangani bukan oleh wajib pajak.
  - f. Lampiran-lampiran lainnya yang dianggap perlu untuk menjelaskan perhitungan besarnya Penghasilan Kena Pajak atau besarnya PPh Pasal 25.
- 2) Keterangan atau dokumen lain yang harus dilampirkan pada SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan pembukuan:
- a. Neraca dan Laporan Laba Rugi Tahu Pajak yang bersangkutan dari wajib pajak itu sendiri beserta rekonsiliasi laba rugi fiskal.
  - b. Daftar perhitungan penyusutan dan atau amortisasi fiskal.
  - c. Perhitungan kompensasi kerugian dalam hal terdapat sisa kerugian tahun-tahun sebelumnya yang masih dapat dikompensasikan.
  - d. Surat Setoran Pajak pasal 29 yang seharusnya dalam hal terdapat kekurangan pajak yang terutang, kecuali ada izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran PPh Pasal 29.



- e. Surat Kuasa khusus dalam hal SPT Tahunan ditandatangani oleh bukn wajib Pajak, atau Surat Kematian dari Instansi yang berwenang dalam hal ditandatangani oleh Ahli Waris.
  - f. Foto copy formulir 1721-A2, dalam hal Wajib Pajak menerima penghasilan sehubungan dengan pekerjaan yang sudah dipotong pajaknya oleh pemberi kerja.
  - g. Perhitungan PPh yang terutang oleh masing-masing pihak bagi Wajib Pajak yang kawin dengan perjanjian pemisahan harta dan penghasilan.
  - h. Daftar susunan keluarga yang menjadi tanggungan Wajib Pajak.
  - i. Bukti setoran Zakat atas penghasilan yang dibayar oleh Wajib Pajak orang pribadi pemeluk agama islam kepada amil zakat atau lembaga amil zakat yang dibentuk dan disahkan oleh Pemerintah.
  - j. Lampiran-lampiran lain yang dianggap perlu untuk menjelaskan perhitungan besarnya penghasilan kena pajak atau besarnya PPh Pasal 25.
- 3) Keterangan dan atau dokumen lain yang harus dilampirkan pada SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi yang menyelenggarakan pencatatan:
- a. Jumlah peredaran atau penerimaan bruto setiap bulan selama setahun.

- b. Keterangan dan atau dokumen seperti yang disertakan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yang menyelenggarakan pembukuan seperti nomor 2) dokumen keempat sampai kesepuluh.
- e) Bagi Wajib Pajak yang telah mendapat izin dari Menteri Keuangan untuk menyelenggarakan pembukuan dengan menggunakan bahasa asing dan mata uang selain rupiah, wajib menyampaikan SPT dalam bahasa Indonesia dan mata uang selain rupiah yang diizinkan.

### **C. Pengertian *Self Assessment***

Mekanisme perpajakan yang dianut Indonesia saat ini untuk berbagai jenis pajak didasarkan pada *self assesment system* (sistem pelaksanaan sendiri). Istilah *self assesment system* adalah istilah hukum. Sedangkan istilah administrasinya adalah *self assesment system* (Markus, 2010).

*Self Assesment/self taxing system* adalah suatu sistem yang menentukan bahwa rakyat yang telah memenuhi syarat sebagai wajib pajak secara otomatis boleh menghitung dan menetapkan sendiri berapa besarnya utang pajaknya, menyetorkannya ke kas Negara dan mempertanggungjawabkan perhitungan, penetapan dan pembayaran pajak tersebut kepada otoritas perpajakan yang disebut dengan istilah fiskus (Supramono, 2005). Sistem perpajakan sendiri ditetapkan pada perpajakan PPh Tahunan Pajak badan/BUT/Orang Pribadi/Warisan yang belum dibagi, PPh Pasal 25, PPh final tertentu, PPN/PPn BM atas penyerahan barang /jasa kena pajak tertentu, bea Matrai, BPHTP, PBB (tetapi hanya jiwanya saja, karena dalam prakteknya kebanyakan oleh Fiskus).

#### **D. Kemauan Membayar Pajak**

Kemauan adalah dorongan dari dalam diri seseorang, berdasarkan pertimbangan pemikiran dan perasaan yang menimbulkan suatu kegiatan untuk tercapainya tujuan tertentu. Sedangkan, kemauan membayar merupakan suatu nilai dimana seseorang rela untuk membayar, mengorbankan atau menukarkan sesuatu untuk memperoleh barang dan jasa (Widaningrum, 2007 dalam Widayati dan Nurlis, 2010).

Berdasarkan definisi di atas, kemauan membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu nilai yang rela dikontribusikan oleh seseorang (yang ditetapkan dengan peraturan) yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum negara dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) secara langsung (Rantum dan Priyono, 2009). Dalam penelitian ini kemauan membayar pajak ditujukan pada wajib pajak orang pribadi dalam negeri. Wajib pajak orang pribadi adalah orang pribadi yang memenuhi persyaratan subjektif dan objektif pajak. Syarat subjektif pajak dalam negeri adalah orang pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan, atau orang pribadi yang dalam suatu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat untuk bertempat tinggal di Indonesia. Sedangkan syarat objektif pajak untuk diri wajib pajak orang pribadi adalah memiliki penghasilan di atas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP), yaitu Rp.15.840.000.000,00 per tahun.

Sistem pemungutan pajak di Indonesia adalah *Self Assessment System*, sistem ini memudahkan seseorang untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya,

di mana *Self Assessment System* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Dalam sistem ini mengandung pengertian bahwa wajib pajak mempunyai kewajiban untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri pajak terutangnya.

### **1. Kesadaran Membayar Pajak**

Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia dalam memahami realitas dan bagaimana cara bertindak atau menyikapi realitas tersebut. Kesadaran yang dimiliki oleh manusia meliputi kesadaran dalam diri, kesadaran akan sesama, masa silam, dan kemungkinan masa depannya. Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang “Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan” menyebutkan bahwa pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Kesadaran membayar pajak merupakan keadaan dimana wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pembayaran pajak yang dilakukannya. Irianto (2005) dalam Rantum dan Priyono (2009) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak. Pertama, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Pajak disadari digunakan untuk pembangunan negara guna

meningkatkan kesejahteraan warga negara. Kedua, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara. Ketiga, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

## **2. Sosialisasi**

Kegiatan sosialisasi ini sangat penting karena pengetahuan dan wawasan masyarakat akan sistem dan peraturan perpajakan yang berlaku masih sangat kurang (Marsiya, 2012). Wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak dan yang keenam adalah bahwa wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan pajak melalui training perpajakan yang mereka ikuti. Masyarakat hendaknya memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, karena untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, pembayar pajak harus mengetahui tentang pajak terlebih dahulu. Adanya pemahaman tentang perpajakan diharapkan dapat mendorong kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Dalam Surat Edaran Dirjen Pajak No. SE-98/PJ./2011 tentang Pedoman Penyusunan Rencana Kerja dan Laporan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan Unit Vertikal di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, disebutkan bahwa upaya untuk

meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang hak kewajiban perpajakannya harus terus dilakukan karena beberapa alasan, antara lain program ekstensifikasi yang terus menerus dilakukan Direktorat Jenderal Pajak diperkirakan akan menambah jumlah Wajib Pajak Baru yang membutuhkan sosialisasi/penyuluhan, tingkat kepatuhan Wajib Pajak terdaftar masih memiliki ruang yang besar untuk ditingkatkan, upaya untuk meningkatkan jumlah penerimaan pajak dan meningkatkan besarnya tax ratio, peraturan dan kebijakan di bidang perpajakan bersifat dinamis.

### **3. Pengetahuan**

Pengetahuan adalah hasil kerja fikir yang merubah tidak tahu menjadi tahu dan menghilangkan keraguan terhadap suatu perkara (Widayati dan Nurlis, 2010). Sedangkan Pemahaman merupakan kemampuan untuk menangkap makna dan arti dari bahan yang dipelajari. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan merupakan penalaran dan penangkapan makna tentang peraturan perpajakan.

Dalam penelitian Widayati dan Nurlis (2010) untuk mengetahui pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, dapat dilihat dari beberapa hal, yaitu pertama, kepemilikan NPWP. Pasal 1 ayat 6 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang “Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan”, menyatakan bahwa Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

Kedua, pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak. Apabila wajib pajak telah mengetahui dan memahami hak wajib pajak seperti penggunaan fasilitas umum, pemakaian jalan raya yang halus, pembangunan sekolah-sekolah negeri dan lain-lain, dan mengetahui kewajibannya sebagai wajib pajak seperti membayar pajak dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu, maka mereka akan melakukan kewajiban perpajakannya.

Ketiga, pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan, sanksi keterlambatan penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan wajib pajak orang pribadi adalah Rp.100.000,00, Sedangkan sanksi untuk keterlambatan pembayaran pajak adalah berupa bunga 2% per bulan yang dihitung dari berakhirnya batas waktu penyampaian surat pemberitahuan tahunan sampai tanggal pembayaran, sanksi untuk wajib pajak yang tidak memiliki NPWP adalah sanksi administrasi berupa denda paling sedikit 2 kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar dan paling banyak 4 kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar.

Keempat, pengetahuan dan pemahaman mengenai Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP), Penghasilan Kena Pajak (PKP), dan tarif pajak. Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 Tentang Pajak Penghasilan pada pasal 7 ayat 1, PTKP per tahun paling sedikit sebesar:

- a) Rp. 15.840.000,00 untuk diri wajib pajak orang pribadi.
- b) Rp. 1.320.000,00 untuk wajib pajak yang kawin.

- c) Rp.15.840.000,00 untuk tambahan untuk seorang istri yang penghasilannya digabung oleh suami.
- d) Rp.1.320.000,00 untuk anggota keluarga wajib pajak yang menjadi tanggungan wajib pajak, maksimal tanggungan tiga orang.

#### **4. Kualitas Layanan**

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Sementara itu fiskus adalah petugas pajak. Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak (Jatmiko, 2006).

Pemberian jasa oleh aparat pajak kepada wajib pajak besar manfaatnya sehingga dapat menimbulkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kemampuan fiskus dalam berinteraksi yang baik dengan wajib pajak adalah dasar yang harus dimiliki fiskus dalam melayani wajib pajak sehingga diharapkan dapat meningkatkan kemauan wajib pajak dalam membayar pajaknya.

#### **E. Pengaruh Faktor Kesadaran terhadap Wajib Pajak tidak mengisi Sendiri SPT Tahunannya**

Kesadaran adalah keadaan tahu, keadaan ingat kepada hal-hal yang benar (Kamus Bahasa Indonesia, 2005). Menurut Supramono (2005) kesadaran terhadap *self assesment system* adalah apabila mereka telah mengetahui dan sepakat bahwa seharusnya:



1. Dalam mendapatkan NPWP, Wajib pajak mendaftarkan diri secara aktif dan mandiri KPP setempat.
2. Wajib pajak mengambil sendiri formulir tahunannya ke Kantor KPP setempat.
3. Wajib Pajak menghitung dan menetapkan sendiri jumlah pajak yang terutang melalui pengisian SPT tanpa bantuan petugas lain.
4. Wajib pajak menyetor dan melaporkan formulir SPT secara aktif dan mandiri.

Menurut Field (2004) ada dua kesulitan pajak wajib pajak sehingga tidak mengisi sendiri SPT Tahunannya yang melimpahkan kepada pihak ketiga yaitu belum mendapatkan buku petunjuk yang relevan dan Wajib Pajak tidak peduli tentang SPT.

Dari penjelasan diatas maka dapat ditentukan hipotesis pertama dalam penelitian ini yakni sebagai berikut:

H<sub>1</sub> : Terdapat pengaruh yang signifikan kesadaran terhadap wajib pajak tidak mengisi sendiri SPT tahunannya.

#### **F. Pengaruh Faktor Sosialisasi SPT terhadap Wajib Pajak tidak mengisi sendiri SPT tahunannya.**

Menurut Kamus Besar Indonesia (2005) sosialisasi adalah upaya memasyarakatkan sesuatu sehingga menjadi dikenal, dipahami dan dihayati oleh masyarakat luas.

Sosialisasi SPT dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak (KPP) setempat berupa pembagian buku panduan tata cara

pengisian SPT. Namun pada kenyataannya sosialisasi yang dilakukan kurang optimal, sebagai contoh buku petunjuk yang dibagikan tidak secara rutin dan kadang kala sudah tidak relevan lagi dengan keadaan yang terjadi di lapangan (Hamdan, 2002). Tapi Wajib Pajak menjadi tidak mengerti dan tidak mampu untuk mengisi sendiri SPT Tahunannya. Hal inilah yang mengakibatkan mereka menggunakan jasa orang lain maupun konsultan pajak. Selain itu pengiriman/pemberitahuan SPT Tahunan diberikan pada awal November, sehingga ada kurang lebih 4 bulan wajib pajak telah diberikan pengisiannya. Dimana dalam pengisian SPT tersebut ada cara-cara pengisiannya dalam buku petunjuk baik itu untuk Wajib Pajak Orang Pribadi atau Badan. Disamping itu sosialisasi pengirim SPT tersebut, juga melalui media elektronik, yaitu melalui salah satu acara televisi swasta (Field, 2004). Media elektronik ini biasanya hanya berupa meningkatkan wajib pajak agar tidak lupa menyetorkan pajak terutang mereka dan tidak berhubungan dengan bagaimana cara wajib pajak mengisi sendiri SPT tahunannya.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat ditentukan hipotesis kedua dalam penelitian ini yakni sebagai berikut:

H<sub>2</sub> : Terdapat pengaruh yang signifikan sosialisasi terhadap wajib pajak tidak mengisi sendiri SPT tahunannya.

#### **G. Pengaruh Faktor Pengetahuan terhadap Wajib Pajak tidak mengisi sendiri SPT Tahunannya.**

Dalam masyarakat Indonesi yang memiliki NPWP bisa dikatakan masih banyak wajib pajak di Indonesia yang belum memahami dengan benar tata cara

pengisian formulir SPT (Tambunan, 2003). Hal ini dapat terlihat dari keterlibatan pihak ketiga, misalnya petugas pajak yang diminta mengisi SPT oleh Wajib Pajak (Hamdan, 2002).

Tinggi rendahnya pemahaman atau pengetahuan wajib pajak dalam mengisi SPT dapat dilihat dari apakah Wajib Pajak telah membaca buku petunjuk pengisian SPT hal ini diungkapkan oleh Parwati (2004). Dapat juga dilihat dari bagaimana memahami buku petunjuk pengisian SPT dan apakah Wajib Pajak dapat mengisi sendiri formulir SPT dengan baik dan benar (Nurmantu, 2003). Jadi berdasarkan beberapa penelitian yang dilakukan tersebut pengetahuan tentang tata cara pengisian SPT Tahunannya, kecenderungan Wajib Pajak masih memiliki minat yang rendah dan memahami buku petunjuk yang diberikan kepada mereka, sehingga Wajib Pajak tidak mampu untuk mengisi SPT Tahunannya sendiri.

Dapat disimpulkan bahwa Wajib Pajak tidak mengisi sendiri SPT Tahunannya, itu disebabkan karena kurangnya pemahaman atau pengetahuan Wajib Pajak tentang cara pengisian SPT Tahunannya dengan baik dan benar melalui buku-buku petunjuk.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat ditentukan suatu hipotesis ketiga penelitian ini yakni sebagai berikut:

H<sub>3</sub> : Terdapat pengaruh yang signifikan pengetahuan wajib pajak terhadap wajib pajak tidak mengisi sendiri SPT tahunannya.

## **H. Pengaruh Faktor Kualitas Layanan (*Service Quality*) terhadap Wajib Pajak tidak mengisi sendiri SPT Tahunannya.**

Pelayanan merupakan salah satu unsur yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Salah satu cara untuk menempatkan hasil pelayanan yang lebih unggul dari pada pesaing adalah dengan memberikan pelayanan yang baik, efisien dan cepat. Seorang wajib pajak yang pada dasarnya juga berperan sebagai seorang pelanggan berhak mendapatkan pelayanan yang baik ketika melakukan transaksi dengan pihak Dirjen Pajak sebagai penyedia layanan jasa. Dirjen Pajak adalah penyedia jasa yang bersifat monopoli karena tidak adanya pesaing yang bergerak pada bidang sejenis. Meskipun begitu, ketidakpuasan seorang pelanggan dalam hal ini Wajib Pajak terhadap layanan yang diberikan akan berakibat pada citra Dirjen Pajak dimata konsumen tersebut.

Dalam penelitian ini akan menggali layanan pihak Dirjen Pajak dengan berdasarkan pada kualitas layanan dalam manajemen pemasaran. Pelayanan yang berkualitas adalah orientasi sumber daya manusia dalam suatu perusahaan terhadap kepuasan pelanggan.

### **a) Pengertian Kualitas Layanan (*Service Quality*)**

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan menurut *Valeria* dalam Kotler dan Keller (2006:413) terdiri dari lima faktor yaitu:

#### **1) Bukti langsung (*Tangible*)**

Penampilan kualitas dan alat-alat yang digunakan secara fisik, penampilan karyawan dan peralatan komunikasi.

## 2) Keandalan (*Reability*)

Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

## 3) Daya Tanggap (*responsibility*)

Keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan, memberikan pelayanan dengan sigap dan mampu mengatasi keluhan para pelanggan dengan cepat.

## 4) Jaminan (*Assurance*)

Tingkat pengetahuan dan tingkat kesopansantunan yang dimiliki karyawan, disamping kemampuan mereka memberikan kepercayaan kepada pelanggan, dimana dimensi *assurance* merupakan penggabungan dari beberapa dimensi sebagai berikut:

- a. Kemampuan (*competence*), artinya kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh para staf dalam melakukan pelayanan.
- b. Kesopanan (*Courtesy*), artinya kesopanan yang meliputi keramahan, pelatihan dan sikap para karyawan.
- c. Kepercayaan (*Credibility*), artinya kredibilitas atas kepercayaan kepada perusahaan, seperti reputasi dan sebagainya.

## 5) Empati (*Empathy*)

Adanya perhatian khusus yang diberikan kepada setiap pelanggan secara individual. Untuk sebuah organisasi perusahaan layanan,

segala karakteristik kualitas pelayanan hendaknya secara relatif dapat diukur dan disesuaikan dengan persyaratan kualitas. Adapun empati merupakan penggabungan dari beberapa dimensi berikut:

- a. Kemudahan (*access*), meliputi kemudahan untuk memanfaatkan pelayanan yang ditawarkan perusahaan.
- b. Komunikasi (*Communication*), artinya kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan.

**b) Faktor-Faktor Kualitas Layanan menurut Zeithaml Valeria dalam Kotler dan Keller (2006:412-414)**

Kualitas layanan akan mempengaruhi wajib pajak dalam mengisi SPT tahunan dimana pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor pajak saat wajib pajak akan menyetor pajak terutang. Pelayanan tersebut dapat berupa pegawai memberikan pengarahan jika wajib pajak salah dalam mengisi SPT tahunannya.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat ditentukan hipotesis keempat dalam penelitian ini yakni sebagai berikut:

H<sub>4</sub> : Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas layanan perpajakan terhadap wajib pajak tidak mengisi sendiri SPT tahunannya.

**I. Tinjauan Pajak Dalam Islam.**

Kemauan membayar pajak merupakan suatu nilai yang rela dikorbankan oleh seseorang (yang telah ditetapkan dengan peraturan) yang

digunakan untuk membiayai pengeluaran umum negara dengan tidak mendapat kontribusi secara langsung (Rantung dan Priyono, 2009). Pemungutan pajak memang bukan suatu pekerjaan yang mudah, disamping peran serta aktif dari aparat pajak, juga dituntut kemauan dari para wajib pajak itu sendiri.

Ada beberapa alasan keharusan bagi kaum muslimin menunaikan kewajiban pajak ditetapkan negara. Firman Allah SWT surah Al-Baqarah:177.

Al-Quraan Surat Attaubah ayat 29:

قَاتِلُوا الَّذِينَ لَا يُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَا بِالْيَوْمِ الْآخِرِ وَلَا يُحَرِّمُونَ مَا حَرَّمَ اللَّهُ  
وَرَسُولُهُ وَلَا يَدِينُونَ دِينَ الْحَقِّ مِنَ الَّذِينَ أُوتُوا الْكِتَابَ حَتَّى يُعْطُوا  
الْجِزْيَةَ عَنْ يَدٍ وَهُمْ صَاغِرُونَ ﴿٢٩﴾

Artinya :

Perangilah orang-orang yang tidak beriman kepada Allah dan tidak (pula) kepada hari kemudian, dan mereka tidak mengharamkan apa yang diharamkan oleh Allah dan RasulNya dan tidak beragama dengan agama yang benar (agama Allah), (yaitu orang-orang) yang diberikan Al-Kitab kepada mereka, sampai mereka membayar jizyah<sup>[638]</sup> dengan patuh sedang mereka dalam keadaan tunduk.

Ketika kaum muslimin menghawatirkan atas kehilangan sumber penghasilan akibat mengusir orang-orang musyrik maka Allah menjanjikan dengan jizyah yang akan diambil dari mereka yang jauh lebih banyak dan lebih baik di sisi Allah *Tabaroka wa Ta'ala*. Jizyah ialah pajak per kepala yang dipungut oleh pemerintah Islam dari orang-orang yang bukan Islam, sebagai imbalan bagi keamanan diri mereka. Ayat ini adalah ayat pertama yang turun memerintahkan untuk memerangi ahlul kitab setelah jelas urusan kaum musyrikin

dan manusia masuk kedalam islam dengan berbondong-bondong dan tegaknya jazirah arab di atas islam, maka Allah *Ta'ala* memerintah untuk memerangi Ahlul kitab yahudi dan nasroni pada tahun 9 H, oleh karena itu Rasulullah mempersiapkan pasukan dan menyerukan kepada seluruh Arab untuk memerangi orang-orang Romawi, sehingga berkumpul 30000 personil kecuali orang-orang munafik tidak bisa ikut dari madinah dan sekitarnya karena pada saat itu adalah masa paceklik, kemarau yang sangat panas, maka keluarlah Rasulullah *shalallahu 'alaihi wasallam* menuju Syam kemudian sampai di Tabuk dan membangun kamp dekat sumber air selama 20 hari kemudian Rasulullah beristirahat untuk kembali karena keadaan yang sempit dan lemahnya pasukan.

Ayat ini pula dijadikan dalil oleh sebagian ulama bahwa jizyah dikenakan kepada Ahlul kitab saja, sedangkan selain mereka ditawarkan masuk islam atau diperangi. Maksudnya jika mereka tidak mau masuk islam maka mereka diperangi sampai mereka mau membayar jizyah dalam keadaan terpaksa kalah dan lemah terhina oleh karena itu tidak boleh memuliakan ahlu dimmah dan mendahulukan di atas kaum muslimin tapi sebaliknya mereka orang-orang lemah dan terhina, sebagaimana hadist dalam shohih Muslim Rasulullah *shalallahu 'alaihi wasallam* bersabda, "*Janganlah memulai salam kepada yahudi dan nasroni ahluddimmah, dan jika kalian menjumpai mereka di jalan maka pepetlah sampai ke tempat yang paling sempit.*"

## **J. Kerangka Pemikiran**

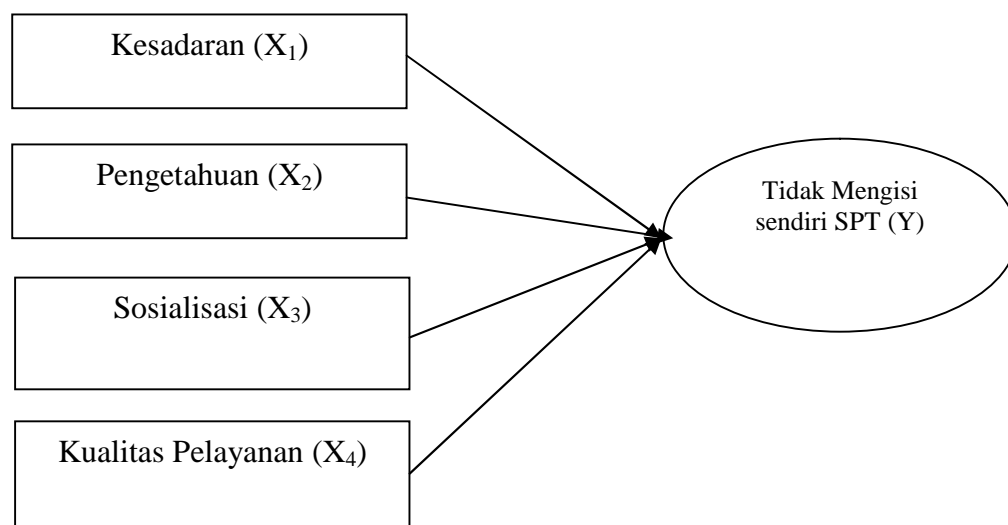
Menurut Ratung dan Priyo Hari Adi (2009:10), konsep kemauan membayar pajak dikembangkan melalui dua konsep subkonsep yaitu, konsep



kemauan membayar pajak dan konsep pajak. Pertama, konsep kemauan membayar merupakan suatu nilai dimana seseorang rela untuk membayar, mengorbankan atau menukarkan sesuatu untuk memperoleh barang atau jasa. Kedua, konsep pajak. Menurut Mr. Dr. Nj. Taylor dalam Waluyo (2012:2), pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh Negara dan terutang kepada pengusaha (menurut norma-norma yang ditetapkan secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum. Sedangkan menurut Diaz Priantara (2009:2) pajak adalah iuran partisipasi seluruh anggota masyarakat kepada negara berdasarkan kemampuan (daya pikulnya) masing-masing yang dapat dipaksakan untuk membiayai kegiatan pemerintahan dalam pembangunan dan pembayar pajak tidak menerima imbalan atau kontribusi yang dapat dihubungkan secara langsung dengan pajak yang telah dibayarnya.

Berdasarkan uraian di atas, maka kerangka pemikiran penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

**Gambar 2.1 Model Penelitian Berdasarkan Kerangka Pemikiran**



*Sumber:* Olahan data peneliti

## **K. Hipotesis**

Berdasarkan perumusan masalah dan uraian latar belakang maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diduga terdapat pengaruh kesadaran terhadap wajib pajak tidak mengisi sendiri SPT tahunannya.
2. Diduga terdapat pengaruh sosialisasi terhadap wajib pajak tidak mengisi sendiri SPT tahunannya.
3. Diduga terdapat pengaruh pengetahuan terhadap wajib pajak tidak mengisi sendiri SPT tahunannya.
4. Diduga terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap wajib pajak tidak mengisi sendiri SPT tahunannya.

## **L. Penelitian Terdahulu**

Penelitian yang dilakukan oleh Idea Ananggawiduta Purnawestri (2008) dengan judul “Evaluasi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan PPh Orang Pribadi (Studi Kasus pada KPP Pratama Batu). Dari hasil analisis data menunjukkan bahwa factor-faktor yang mempengaruhi penerimaan PPh OP adalah tariff yang terlalu tinggi, Surat Pemberitahuan (SPT) yang rumit dan tidak praktis serta citra aparat pajak yang terlanjur berkembang buruk dimasyarakat. Untuk mengatasi permasalahan ini perlu diadakan penyuluhan dan sosialisasi perpajakan secara intensif dengan tujuan agar wajib pajak mengerti dan memahami kebijakan yang diterapkan pemerintah atas dasar tariff dan SPT serta untuk menghapus citra aparat pajak yang berkembang di masyarakat sehingga penerimaan atas PPh OP dapat tercapai secara maksimal.

Penelitian yang dilakukan oleh Syarfina Syarty (2013), dengan judul “Perbedaan Kepatuhan antara Wajib Pajak Badan yang Menggunakan Jasa Konsultan dan yang Mengurus Sendiri di Kota Padang”. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara kepatuhan Wajib Pajak Badan yang menggunakan jasa konsultan dan yang mengurus sendiri di Kota Padang. Kepatuhan Wajib Pajak Badan yang menggunakan jasa konsultan terbukti lebih tinggi dibandingkan kepatuhan Wajib Pajak Badan yang mengurus sendiri pajaknya. Secara parsial, kepatuhan formal antara kedua kelompok responden tidak berbeda secara signifikan. Sementara itu, dari segi kepatuhan material antara kedua kelompok responden berbeda secara signifikan.

Penelitian yang dilakukan oleh Winda Kurnia Fikriningrum (2012), dengan judul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari)”. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan dan pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Desy Anggraeni (2011), dengan judul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Wajib Pajak Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak Badan”. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa berdasarkan hasil *Anti-image Matrices*, menunjukkan bahwa seluruh variabel merupakan faktor yang mempengaruhi kemauan wajib

pajak badan dan dengan menggunakan uji kelayakan metode *Rotated Component Matrix* terbentuk 3 (tiga) faktor yang mempengaruhi kemauan wajib pajak dalam penyampaian SPT tahunan wajib pajak badan.